



Psikolojik Sözleşme İhlalinin Örgütsel Sinizm Üzerine Etkisinin İncelenmesi: Çağrı Merkezi Sektöründe Bir Araştırma¹

Özlem Türközü*
Bahçeşehir Üniversitesi

Merve Koçoğlu Sazkaya**
Marmara Üniversitesi

Öz

İş görenler örgütlerin hedeflerini gerçekleştirebilmesi amacıyla istihdam edilmesine karşın bireysel beklentilerini karşılamak için çalışmaktadırlar. Örgütler, iş görenlerin beklentileri karşılamadığı takdirde psikolojik sözleşme ihlali oluşabilir. Aynı zamanda, beklentileri karşılanmayan iş görenler örgütlerinin verdiği sözü tutmadığını algılamakta olup örgütlerine yönelik öfke, kızgınlık ve hayal kırıklığı hissedebilir, örgütünün dürüstlükten yoksun olduğuna inanabilir ve bu durum örgütsel sinizme neden olabilir. Bahsi geçen ilişki çerçevesinde psikolojik sözleşme ihlalinin örgütsel sinizme neden olabileceği görüşünden hareketle bu çalışma gerçekleştirilmiştir. Literatürde psikolojik sözleşme ihlali ve örgütsel sinizm kavramlarına yönelik çalışmalar olmasına karşın çağrı merkezi sektöründe beyaz yakalı iş görenlere yönelik bir çalışmaya rastlanmaması bu çalışmanın özgünlüğüdür. Araştırmanın örneklemini İstanbul'da çağrı merkezinde sektöründe görev yapan 191 beyaz yakalı iş gören oluşturmaktadır. Araştırmada veri toplama yöntemi olan anket tekniğinden yararlanılmıştır. Aynı zamanda araştırmada elde edilen veriler SPSS programında nicel analiz yöntemi kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırma sonucuna göre psikolojik sözleşme ihlalinin örgütsel sinizm üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü etkisi olduğu görülmüştür. Bunun yanı sıra, araştırmada psikolojik sözleşme ihlalinin örgütsel sinizm boyutları üzerinde de (bilişsel sinizm, duyuşsal sinizm ve davranışsal sinizm) anlamlı ve pozitif yönlü etkisi olduğu gözlemlenmiştir.

Anahtar Kelimeler

Psikolojik Sözleşme İhlali, Örgütsel Sinizm, Çağrı Merkezi Sektörü

1 Bu çalışma "Psikolojik Sözleşme İhlalinin Örgütsel Sinizm Üzerine Etkisinin İncelenmesi: Çağrı Merkezi Sektöründe Bir Araştırma" isimli tez çalışmasından türetilmiştir.

* Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Mezunu, ozlemturkozu23@gmail.com, ORCID: 0000-0001-9070-8915.

** Doç. Dr., Marmara Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İşletme Bölümü, Yönetim ve Organizasyon Anabilim Dalı, merve.kocoglu@marmara.edu.tr, ORCID: 0000-0002-4820-8092.

An Investigation of the Effects of Psychological Contract Breach on Organizational Cynicism: A Research Within Call Center Sector

Abstract

Employees are employed in order to achieve the goals of organizations, but they work to meet their individual expectations. If organizations do not meet the expectations of employees, psychological contract breach may occur. At the same time, employees whose expectations are not met perceive that their organization is not keeping its promise and may feel anger and disappointment towards their organization. In addition, they may believe that their organization lacks integrity, and this may result in organizational cynicism. This study has been carried out based on the view that psychological contract breach may lead to organizational cynicism within the framework of the aforementioned relationship. Although there are studies on the concepts of psychological contract breach and organizational cynicism in the literature, it is the originality of this study that there is no study on white-collar workers in the call center sector. The sample of the study consists of 191 white-collar employees working in call center sector in Istanbul. In this research, questionnaire technique which is a data collection method was used. At the same time, the data obtained in the study were analyzed using the quantitative analysis method in the SPSS program. According to the results of the research, psychological contract breach has a significant and positive effect on organizational cynicism. Besides, it has been observed that psychological contract breach has a significant and positive effect on the dimensions of organizational cynicism (cognitive cynicism, affective cynicism and behavioral cynicism).

Keywords

Psychological Contract Breach, Organizational Cynicism, Call Center Sector.

Extended Abstract

Today, employees are one of the most important strategic elements that play an important role in achieving the objectives of the organizations. Although employees are employed to achieve organizations goals, they work in order to meet their individual expectations. Employees are expected to meet economic, social and personal development demands from their organizations throughout their working lives. Failure to meet these expectations affects the success of the organization and a negative perception is formed in the minds of the employees.

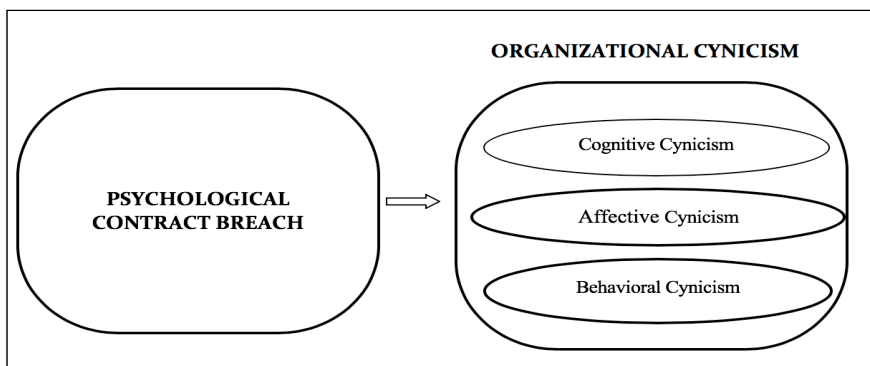
In other words, the failure of the organizations to fulfill the demands of their employees may cause a negative perception on them. One of these negative perceptions is a psychological contract breach. Psychological contract breach is the perception of the employees that the organization they work for fails to meet their promises (Jiang et al., 2017: 732, Robinson & Morrison 2000, 527). When organizations fail to fulfill the promises to their employees, they

may have the belief that their organization is not honest. Employees' perception that the organization is not honest causes organizational cynicism. Organizational cynicism is employees criticize to their organizations and also their feeling of insecurity, anger, despair and shame to their organization (Andersson, 1996: 1397-1398). Within the framework of the mentioned relationship, this study was carried out with the view that the breach of psychological contract may cause organizational cynicism.

In the literature section of this study, general information about concepts of psychological contract breach and organizational cynicism will be given. The research section will include research for white-collar employees in the call center sector in Istanbul. When the related literature is examined, it is seen that although there are many studies about the effects of psychological contract breach on organizational cynicism, there is not much work done on call center sector. Therefore, this study is thought to contribute to the literature on the subject. For this reason, this study has gained originality by being made to white collar employees working in call center sector. Therefore, in this study, it was aimed to explain the effects of psychological contract breach on organizational cynicism and dimensions of organizational cynicism (cognitive cynicism, affective cynicism, behavioral cynicism) will be examined.

The independent variable of the study is psychological contract breach. Dependent variable is organizational cynicism. The model of the study was developed in order to determine the effect of psychological contract breach on organizational cynicism as shown in Figure 1.

Figure 1. Research model of the study



The hypothesis of the research designed to determine the effect of psychological contract breach on organizational cynicism is as follows:

H₁: Psychological contract breach significantly affects organizational cynicism.

In this respect, the sub-hypothesis is determined as:

H_{1a} : Psychological contract breach significantly affects cognitive cynicism.

H_{1b} : Psychological contract breach significantly affects affective cynicism.

H_{1c} : Psychological contract breach significantly affects behavioral cynicism.

In this research, surveys are used as a means of data collection. After an extensive literature review, the scales have been determined that will measure the variables best.

Psychological contract breach scale was developed by Robinson and Morrison (2000). Psychological contract breach scale consists of 9 statements and 2 dimensions: breach (5 expressions: 1. 2. 3. 4 and 5) and violation (4 expressions: 6. 7. 8. and 9.) The 1st, 2nd and 3rd statements in the psychological contract breach scale were reversed and the scores were reversed. The translation of the psychological contract breach scale into Turkish was conducted by the researchers.

Organizational cynicism scale was developed by Brandes (1997) and consisted of 3 dimensions, cognitive cynicism, affective cynicism and behavioral cynicism, and a total of 14 statements. The first 5 statements in the scale are cognitive cynicism, the next 4 statements are affective cynicism and the last 5 statements include behavioral cynicism dimensions. The researcher has benefited from Koçoğlu's (2014) study for the English to Turkish translation of this scale.

This study was conducted on 191 white-collar employees working in call center sector in Istanbul in order to investigate the effect of psychological contract breach on organizational cynicism. According to the research result, it was determined that there is a effect of psychological contract breach on organizational cynicism. Thus, H_1 hypothesis is supported. This result also supported by the study of Sarıkaya (2017), Kırboğa (2017), Çetinkaya ve Özkara (2015), Üçok ve Torun, (2014), Yıldırım (2014) and Johnson & O'Leary-Kelly (2003).

When the subscales of this relationship were examined, it was also found that psychological contract breach also effects cognitive cynicism, affective cynicism and behavioral cynicism which are dimensions of organizational cynicism.

As mentioned earlier, the failure of the organizations to fulfill the promises made to the employees creates a perception of psychological contract breach in the minds of the employees. This situation causes cognitive cynicism by causing the employees to believe that the organizations they work with are not fair, honest and sincere. In this context, it can be said that psychological contract breach has a significant and positive effect on cognitive cynicism which is the dimension of organizational cynicism. Thus, H_{1a} hypothesis is

supported. Sarıkaya (2017), Apaydın (2016), Çetinkaya ve Özkara (2015) and Erdoğan (2015) support this result in their studies.

Another result of the study is that psychological contract breach has an effect on affective cynicism which is the dimension of organizational cynicism. After perceiving the psychological contract violation of employees, they give emotional reactions to negative situations that occur in the organization. Employees anger and distrust to their organizations causes emotional cynicism. In this context, it can be said that psychological contract breach has a significant and positive effect on affective cynicism which is the dimension of organizational cynicism. Thus, H_{1b} hypothesis is supported. Sarıkaya (2017), Apaydın (2016), Çetinkaya ve Özkara (2015) and Erdoğan (2015) support this result in their studies.

Another result of the study is that the psychological contract breach has an effect on behavioral cynicism which is the dimension of organizational cynicism. When employees are perceived the psychological contract breach, they show undesirable behavior such as giving negative opinions and complaining about their organization to their environment that causes behavioral cynicism. In this context, it can be said that the psychological contract breach has a significant and positive effect on behavioral cynicism which is the dimension of organizational cynicism. Thus, $1.H_{1c}$ hypothesis is supported. Sarıkaya (2017), Apaydın (2016), Çetinkaya ve Özkara (2015) and Erdoğan (2015) support this result in their studies.

Giriş

Günümüzde örgütlerin hedeflerini gerçekleştirmesinde rol oynayan en önemli stratejik unsurlardan biri iş görenlerdir. İş görenler örgütlerin hedeflerini gerçekleştirebilmesi amacıyla istihdam edilmesine karşın bireysel beklentilerini karşılamak için çalışmaktadırlar. İş görenler çalışma hayatları boyunca örgütlerinden ekonomik, sosyal ve kişisel gelişim taleplerinin karşılanması beklentisi içindedirler. Bu beklentilerinin karşılanmaması ise örgüt başarısını etkilemekte ve iş görenlerin zihinlerinde örgüte karşı olumsuz bir algı oluşabilmektedir.

Bir başka ifadeyle, örgütlerin vaatlerini yerine getirmemesi iş gören üzerinde olumsuz algıya neden olmaktadır. Bu algılardan biri ise psikolojik sözleşme ihlalidir. Psikolojik sözleşme ihlali, iş görenlerin çalıştıkları örgütün vaatlerini yerine getirmediklerine yönelik algıdır (Jiang et al., 2017: 732, Robinson & Morrison 2000: 527). Örgütler iş görenlerine vermiş oldukları vaatleri yerine getirmediklerinde, işgörenler örgütlerinin dürüst olmadığı inancına sahip olabilirler. İş görenlerin örgütün dürüst olmadığına yönelik algısı ise örgütsel sinizme neden olmaktadır. Örgütsel sinizm ise iş görenlerin örgütlerini eleştirmesi, örgüte karşı güvensizlik, kızgınlık, ümitsizlik ve utanç hissetmesidir (Andersson, 1996: 1397-1398). Bahsi geçen ilişki çerçevesinde psikolojik sözleşme ihlalinin örgütsel sinizme neden olabileceği görüşünden hareketle bu çalışma gerçekleştirilmiştir. Bir başka ifadeyle, örgütler iş görenlerine vermiş oldukları vaatleri yerine getirmedikleri, psikolojik sözleşme ihlali gerçekleştirdiklerinde iş görenler örgütlerine güvenmeme ve öfke duyması gibi olumsuz davranışlar gösterebilecektir. Örgütlerin amaçlarına ulaşabilmesi ise beklentisi karşılanan, tatmin olan ve örgütüne güvenen iş görenler ile mümkündür. Dolayısıyla bahsi geçen kavramlar arasındaki ilişkiyi tanımlamak hem literatüre hem de örgütlere katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Bunun yanı sıra, günümüzde tüketicilerin davranışlarında meydana gelen değişiklik çağrı merkezi sektörünün önemini arttırmaktadır. Özellikle tüketicilerin yaşamış oldukları olumsuz deneyimlere anında yapıcı çözüm alma isteği çağrı merkezi sektörünün önemini arttırmaktadır. Ayrıca çağrı merkezi sektöründeki olumsuz çalışma koşulları iş görenlerin psikolojik sözleşme ihlali ve örgütsel sinizm algılarını arttırabilmektedir. Bu nedenle bu çalışma çağrı merkezi sektöründe görev yapan beyaz yakalı iş görenler üzerine yapılmıştır.

Bu çalışmanın literatür bölümünde psikolojik sözleşme ihlali ile örgütsel sinizm kavramlarına yönelik genel bilgilere yer verilecektir. Araştırma bölümünde ise, İstanbul'da çağrı merkezi sektöründe görev yapan beyaz yakalı iş görenlere yönelik bir araştırma yer alacaktır. İlgili yazın incelendiğinde, psikolojik sözleşme ihlalinin örgütsel sinizm üzerine etkisi ile ilgili birçok çalışma yapılmış olmasına rağmen çağrı merkezi sektörü üzerinde pek fazla çalışma yapılmadığı görülmüştür. Bu nedenle, bu çalışmanın konuyla ilgili yazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bu bağlamda, bu çalışmada psikolojik sözleşme ihlalinin örgütsel sinizm ve örgütsel sinizmin alt boyutları (bilişsel sinizm, duyuşsal sinizm, davranışsal sinizm) üzerine etkisi incelenecektir.

Literatür Taraması

Psikolojik Sözleşme İhlali

Psikolojik sözleşme, iş gören ve işveren arasındaki karşılıklı yükümlülüklerden kaynaklanan beklenti olup iş görenin kazandığı hak ve işverenin bu hakkı vermesine ilişkin inanç bütünüdür (Rousseau, 1989: 123). Bir başka deyişle, psikolojik sözleşme, yazılı olarak sergilenmeyen, iş gören ile işveren arasında ima edilen bireysel inanç ve davranışlar (Coyle-Shapiro and Kessler, 2000: 905; George, 2009: 56) olup iş gören ve işveren arasında yapılan yazılı sözleşmeden daha fazlasını ifade etmektedir (Sarıkaya & Kök, 2017: 129). Bu bağlamda, psikolojik sözleşme, bireysel olarak kabul edilen ve hem örgütün hem de bireyin yükümlülüklerini kapsayan tek taraflı sözleşmedir (Walker & Hutton, 2006: 434).

Psikolojik sözleşme kavramı araştırmacılar tarafından ilgi çeken kavramlardan biri olup son zamanlarda araştırmacılar psikolojik sözleşme ihlali üzerine çalışmalar da yapmaktadır. Psikolojik sözleşme ihlali, iş görenlerin çalıştıkları örgütün vaatlerini yerine getirmediğine yönelik algıdır. Bir başka ifadeyle, örgütler iş görenlerin beklentilerini karşılayamadığında psikolojik sözleşme ihlali ortaya çıkmaktadır (Jiang et al., 2017: 732). Farklı bir tanıma göre, psikolojik sözleşme ihlali, örgütlerin iş görenlere sundukları vaatleri yerine getirmemesidir (Kickul et al., 2002: 324). Psikolojik sözleşme ihlali, örgütün psikolojik sözleşme dâhilindeki yükümlülüklerini her iş görene aynı oranda yerine getirmemesinden kaynaklanmaktadır. Bu nedenle psikolojik sözleşme ihlali, işverenin ne vaat ettiği ve iş görenin ne sunduğuna ilişkin algısına dayanan bilişsel değerlendirmelerdir (Robinson & Morrison, 1995: 290).

Psikolojik sözleşme ihlali literatürde ihlal (*breach*) ve reddetme (*violation*) olmak üzere iki boyutta incelenmiştir. İş görenin psikolojik sözleşme ihlalinin algılamasından sonra bilişsel boyutta yorumlama süreci başlaması ihlal boyutudur. Örgüte karşı bilişsel değerlendirme sürecine giren iş görenler, örgütün psikolojik sözleşmeyi neden ve nasıl ihlal ettiğini değerlendirirler. İş görenin bilişsel yorumlama süreci ihlale verdiği anlama bağlıdır ve ihlal

boyutu iş görenin bilişsel olarak değerlendirdiği olayın nitelikleriyle de ilgilidir. (Robinson & Morrison, 1995: 296). Bunun yanında, örgütün iş görenlerine adaletli davranıp davranmadığı düşüncesi ihlale neden olmaktadır. Örgütte meydana gelen adaletsizlik iş görenin ihlal boyutunu algılamasına neden olabilir (Robinson et al., 1994: 141). Buna karşın, örgütün iş görene verdiği çeşitli sözleri tutmaması, iş görenlerin psikolojik sözleşmenin ihlal edildiğine yönelik algılarını arttırabilir. Bir başka deyişle, örgütün vaatlerini yerine getirmemesi iş görenlerin örgüte olan inancını olumsuz etkiler ve psikolojik sözleşmenin ihlal edildiğine inanabilir (Kickul, 2001: 322).

Psikolojik sözleşme ihlalinin bir diğer boyutu olan reddetme ise iş görenlerin örgütün psikolojik sözleşmeyi yerine getirmede başarısız olduğuna dair olumsuz inançlarıdır. Bir başka ifadeyle, iş görenlerin algıladıkları ihlal sonrası gösterdikleri duyuşsal tepki psikolojik sözleşme ihlalinin reddetme boyutudur (Robinson & Morrison, 2000: 532). Ayrıca, iş görenlerin duyuşsal yorumlama sürecinde kızgın olması, haksızlığa uğradığını ve kendilerine adaletsiz davranıldığını hissetmesi psikolojik sözleşmenin reddetme boyutudur (Aykanat, 2014: 20-30). Aynı zamanda, iş görenlerin olumsuz inançları, işverenin verdiği sözlerin doğruluğunu ve açıklığını duyuşsal olarak sorgulamasına psikolojik sözleşme ihlali reddedilme boyutuna neden olmaktadır (Robinson & Rousseau, 1994: 248). Bunun yanı sıra, işverenin yerine getirilmemiş sözleri iş görenlerin eşitsizlik algısını arttırmaktadır. Bu bağlamda eşitsizlik algısı iş görenlerin işverene olumsuz duyuşsal olarak tepki göstermelerine yani psikolojik sözleşme reddetme boyutuna neden olmaktadır (Kickul, 2001: 323).

Örgütlerde psikolojik sözleşme ihlalinin ortaya çıkma nedenleri farklılık göstermektedir. Genel olarak, psikolojik sözleşme ihlali, iş görenin karşılanmayan beklentilerinden kaynaklanmaktadır (Rousseau, 1995: 153). Robinson ve Morrison (2000: 531-532)'a göre, işverenin vaatlerini yerine getirmeyeceğini algılamasıyla örgüte karşı güven duymayacağını ve psikolojik sözleşme ihlaline neden olacağı belirtilmektedir. Son yıllarda kurumların yeniden yapılanması, büyümesi veya küçülmesi psikolojik sözleşme ihlaline neden olmaktadır. Çünkü örgütün yaşadığı değişimin yarattığı baskı, iş gören ve örgüt arasındaki psikolojik sözleşme ihlaline neden olabilmektedir (Robinson, 1996: 574). Bunun yanı sıra, psikolojik sözleşme ihlali nedenleri arasında işten çıkartmaların artması, gelir kesintileri, ücretlerde artış sağlanmaması, stratejilerde değişiklikler ve departmanların birleşmesi yer almaktadır (Conway et al., 2014: 739).

Psikolojik sözleşme ihlali, iş görenlerde olumsuz davranışlara neden olabileceği ifade edilmektedir (Turnley & Feldman, 2000: 41). Psikolojik sözleşme ihlali algısının sonuçları, iş tatmini, örgütsel güven, iş görenin yükümlülük hissini, örgütsel vatandaşlık davranışlarının ve iş performansının azalması

(Robinson & Morrison, 1995: 289), kızgınlık ve umursamazlık gibi duyguların yanı sıra adaletsizlik ve eşitsizlik gibi algıların artması iş görenin devamsızlık yapması, işe geç gelmesi, işten erken ayrılması ve işe karşı isteksiz olması yer almaktadır (Brett, 1980: 47).

Örgütsel Sinizm

Örgütsel sinizm iş görenlerin, örgütlerinin dürüstlükten yoksun olduğuna dair inancıdır. Bir başka tanıma göre, örgütsel sinizm, iş görenlerin yönetimi küçük görmesi ve/veya iş arkadaşlarını hor görmesidir. Bunun yanı sıra, örgütsel sinizm, iş görenlerin örgütlerini eleştirmesi, örgüte karşı güvensizlik, kızgınlık, ümitsizlik ve utanç duymasıdır (Andersson, 1996: 1397-1398). Bir başka tanıma göre örgütsel sinizm, iş görenlerin örgütün dürüstlük ve samimiyetten uzak olduğuna dair inançlarıdır (Dean et al., 1998: 345).

Bu bağlamda, örgütsel sinizm algıları yüksek olan kişilerin belirgin davranışsal eğilimlerine örnek olarak, iş görenlerin kurumlarını küçümsemeleri, alaycı ifadeler kullanmaları ve sert eleştirilerde bulunmalarıdır. Ek olarak, örgütsel sinizm algısı yüksek olan iş görenler, gelecekte ortaya çıkabilecek olaylarda sürekli olumsuz tahminlerde bulunma eğilimindedirler. Aynı zamanda, bu iş görenler kurumu küçük düşürecek davranışlar sergileme, birbirleriyle göz devirerek bakışma ve alaycı şekilde gülümseme eğilimi gösterirler (Dean et al., 1998: 346).

İş görenlerin örgütlerinden beklediklerini görememeleri, haksızlıkların arttığını düşünmeleri sonucunda örgütsel sinizm algıları artabilecektir. Örgütsel sinizm kurum politikasındaki olumsuzluklardan dolayı iş görenlerde olumsuz inanç oluşturmaktadır (Johnson & O'Leary-Kelly, 2003: 642). Örgütsel sinizm algısı yüksek iş görenler, üst yönetimin aldığı kararlara güvenmezler, üst yönetimin örgütün emeklerini sömüreceğine, dürüst ve açık olmadığına inanırlar (Andersson & Bateman, 1997: 449-451).

Dean et al. (1998: 345) göre örgütsel sinizm üç boyut olarak ele alınmıştır. Bu boyutlar, bilişsel (inanç) sinizm, duyuşsal (duygu) sinizm ve davranışsal (davranış) sinizm şeklindedir. Bilişsel sinizm iş görenlerin, örgütlerinin kendilerine ihanet ettiğine ve onlara erdemli davranılmadığına dair inançlardır (Dean et al., 1998: 346). Aynı zamanda, iş görenin örgütünü küçük görmesi, örgütüne karşı öfke duyması ya da örgütünü aşağılaması gibi olumsuz duygular ile kendini göstermektedir (Özdevecioğlu & Karadal, 2008: 56). Bir başka ifadeyle, bilişsel sinizm, iş görenlerin örgütlerine yönelik sınırlı bir tutuma sahip olma ve hor görmesidir (Özler et al., 2010: 55). Bir başka ifadeye göre, bilişsel sinizm, örgütte dürüstlük, adalet ve samimiyet duygularına olan inancın azalmasından kaynaklı ortaya çıktığı belirtilmektedir (Nafei, 2013: 11). Görev yaptıkları örgütte, bilişsel sinizm tutumu sergileyen iş görenler, resmî belgeleri, örgüt politikalarını dikkate almamaktadırlar ve

insan davranışlarının güvenilmez ve tutarsız olduğu inancına sahip olurlar (Çalışkan, 2014: 368).

Duyuşsal sinizm iş görenin olumsuz olarak nitelendirdiği örgütlerine yönelik duygusal deneyimleridir. Duyuşsal sinizm, iş görenin iş yerinde meydana gelen duruma karşı gösterdiği duygusal tepki olup iş görenlerin inanç ve düşüncelerin yanında örgüte yönelik öfke, korku, utanç hissetme gibi duygusal tepkilerini içermektedir (Özdevecioğlu & Karadal, 2008: 56). Duyuşsal sinizm algısı yüksek iş görenler, örgütlerine yönelik olumsuz inançları olan kişiler olmalarının yanı sıra iyiliğe inanmayan ve kötümser kişiler olarak da bilinmektedir (Dean et al., 1998: 346). Yüksek düzeyde duyuşsal sinizm algısına sahip iş görenler, çalıştıkları örgüte karşı öfke hissederek nefret duygusu geliştirir, kızgınlık, hayal kırıklığı, çaresizlik, kendini beğenmişlik, saygısızca davranma, hüsrana, utanç gibi olumsuz duygular hissedebilirler (Abraham, 2000: 269; Nafei, 2013: 11).

Davranışsal sinizm, iş görenlerin çalıştıkları örgüte karşı olumsuz davranışlar göstermesidir (Nafei, 2013: 12). Bunun yanı sıra, davranışsal sinizm, iş görenin örgütü hakkında çevresine olumsuz görüşler iletmesi, örgütünü eleştirmesi ve çalıştığı kurumu şikâyet etmesidir. Davranışsal sinizm algısı yüksek iş görenler, iş yerlerinde gelecek dönemlerde yapılması düşünülen uygulamalar için olumsuz ve karamsar yorumlar yapma eğiliminde olabilmektedirler (Dean et al., 1998: 345). Davranışsal sinizmde iş görenler örgütün bir parçası olduğuna inanmaz, çalıştığı örgütten şikâyetçi olur ve alaycı bir tutum takınarak örgütüne yönelik sert eleştirilerde bulunabilir. Davranışsal sinizm algısına sahip iş görenler, etraflarındaki insanları küçük düşürmeye yönelik davranışlar sergileyebilmekte ve sözsüz davranışlar ile de örgüte karşı olumsuz tutumlar gösterebilirler (Erarşlan et al., 2018: 908). İş görenlerin birbirleri ile imalı bakışmaları, göz devirmeleri ve alaycı gülümsemeleri sözsüz davranışlara örnek olabilmektedir (Dean et al., 1998: 346).

Örgütsel sinizmin olumsuz sonuçları arasında iş tatminsizliği, örgüte olan güvenin, adaletin, işe bağlılığın ve performansın azalması, çatışma, işe devamsızlık, tükenmişlik, işe yabancılaşma, özgüven eksikliği ve işten ayrılma niyetinde artış yer almaktadır (Abraham, 2000: 276; Andersson, 1996: 1398; Andersson & Bateman 1997: 450; Naus, 2007: 686). Örgütsel sinizmin davranışsal sonuçları ile ilgili çalışmalar incelendiğinde ise örgütsel sinizm iş görenler üzerinde, alkol kullanma, sigaraya başlama (Houston & Vavak 1991: 12), aşırı kilo alma gibi sonuçlara neden olduğu görülmektedir (Brandes, 1997: 34).

Araştırmanın Yöntem Bilimi

Araştırmanın Önemi ve Amacı

Psikolojik sözleşme ihlali, iş görenlere verilen sözlerin tutulmaması, vaatlerin yerine getirilmemesi sonucu zihinlerinde oluşan algıdır. Eğer iş görenlerin örgütlerine yönelik beklentileri karşılanmazsa psikolojik sözleşme ihlali oluşabilir. Beklentileri gerçekleşmeyen iş görenler örgütlerinin verdiği sözü tutmadığını algıladıklarında ise örgütlerine yönelik öfke, kızgınlık ve hayal kırıklığı hissedebilirler. İş görenlerin örgütlerine öfke, kızgınlık ve hayal kırıklığı hissetmesi ise örgütsel sinizme neden olabilmektedir. Dolayısıyla, psikolojik sözleşme ihlali algısına sahip olan iş görenler örgütteki beklentileri karşılanmadığından dolayı örgütlerinin dürüstlükten yoksun olduğuna dair inanabilir, örgütünü eleştirebilir ya da örgütüne güven duymamasına, bir başka deyişle örgütsel sinizme neden olabilir. Bahsi geçen ilişki çerçevesinde psikolojik sözleşme ihlalinin örgütsel sinizme neden olabileceği görüşünden hareketle bu çalışma gerçekleştirilmiştir.

Bunun yanı sıra, literatürde psikolojik sözleşme ihlali ve örgütsel sinizm kavramlarına yönelik çalışmalar olmasına karşın çağrı merkezi sektöründe beyaz yakalı iş görenlere yönelik bir çalışmaya rastlanmamıştır. Günümüzde tüketicilerin davranışlarında meydana gelen değişiklik çağrı merkezi sektörünün önemini arttırmaktadır. Özellikle tüketicilerin yaşamış oldukları olumsuz deneyimlere anında yapıcı çözüm alma isteği çağrı merkezi sektörünün önemini arttırmaktadır. Ayrıca çağrı merkezi sektöründeki olumsuz çalışma koşulları iş görenlerin psikolojik sözleşme ihlali ve örgütsel sinizm algılarını arttırabilmektedir. Bu nedenle bu çalışma çağrı merkezi sektöründe görev yapan beyaz yakalı iş görenlere yapılmasıyla özgünlük kazanmıştır. Dolayısıyla bu çalışmada psikolojik sözleşme ihlalinin örgütsel sinizm ve örgütsel sinizm boyutları olan, bilişsel sinizm, duyuşsal sinizm ve davranışsal sinizm üzerinde etkisi olabileceği tahmin edilerek bu ilişkilerin açıklanması amaçlanmıştır.

Araştırmanın Kapsamı

Bu araştırma, 2019 yılında İstanbul'da telekomünikasyon sektöründe faaliyet gösteren özel bir kuruluşun çağrı merkezi iştirak şirketinde görev yapan beyaz yakalı çalışanlar üzerinde gerçekleştirilmiştir. Bu doğrultuda bahsi geçen kurumun insan kaynakları yöneticisiyle görüşülmüş ve 349 beyaz yakalı iş görenin bu şirkette çalıştığı bilgisi edinilmiştir. Dolayısıyla, araştırmanın evreni bahsi geçen telekomünikasyon şirketinde çalışan 349 beyaz yakalı iş görendir. Ana kütle üzerinden örnek kütle hesabına göre 349 örnek büyüklüğü %95 güven sınırları içerisinde ve %5 anlamlılık düzeyinde örneklem sayısının 184 olduğu hesaplanmıştır. Çağrı merkezi beyaz yakalı iş görenleri ile birebir görüşme yolu ile anket paylaşılmış, gönüllülük esasına göre uygulama gerçekleştirilmiştir. Bu doğrultuda, bahsi geçen kurumun tüm

iş görenleri ile anket paylaşılmış olup araştırma kapsamında değerlendirilen katılımcı sayısı 191 olmuştur.

Araştırmada telekomünikasyon iştirak şirketinde görev yapan beyaz yakalı iş görenlerin tercih edilme sebebi, bahsi geçen şirketteki beyaz yakalı iş görenler örgütteki üst düzey yöneticiler ile çoğu zaman birlikte çalışma ve daha fazla iletişim kurma fırsatı bulmalarındır. Üst düzey yöneticiler ile kurulan iletişimde işgörenler çeşitli beklentilere girmektedir. Kimi zaman bu beklentiler örgüt ve yöneticiler tarafından karşılanabilirken kimi zaman farklı gerekçeler sunularak karşılanmayabilmektedir. Beklentileri karşılanmayan iş görenler örgütlerinin adil ve dürüst olmadığına dair inançlara sahip olabilecek ve örgütsel sinizm algıları artabilecektir. Dolayısıyla, bu çalışma bahsi geçen ilişkiden dolayı çağrı merkezinde çalışan beyaz yakalı iş görenler ile gerçekleştirilmiştir.

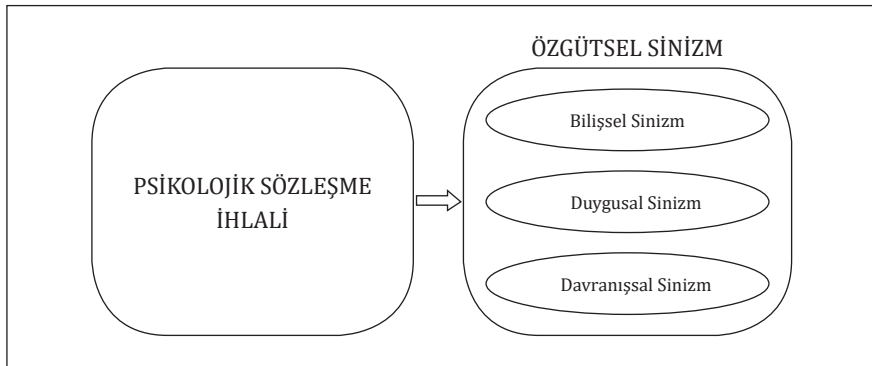
Araştırmanın Modeli, Değişkenleri ve Hipotezleri

Araştırma amacıyla geliştirilen model sosyal mübadele teorisine dayanmaktadır (Cihangiroğlu & Şahin, 2010). Sosyal mübadele teorisi, sosyal hayatta çoğunlukla bireyler arası yaşanan iletişim ve etkileşimleri kapsamaktadır (Cook & Rice, 2006). Bunun yanı sıra, sosyal mübadele teorisine göre, birbirleriyle çıkar ilişkisi olan taraflar karşılıklı olarak birbirlerine iyilikler yapmaktadırlar. Başka bir ifadeyle, taraflardan biri diğerine gönüllü olarak fayda sağlarken diğeri kendi çıkarı için diğeri tarafa geri dönüş sağlamaktadır (Whitener, et al., 1998).

Bu araştırma psikolojik sözleşme ihlalinin örgütsel sinizm üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Bu bağlamda araştırmanın bağımsız değişkeni psikolojik sözleşme ihlali, bağımlı değişkeni ise örgütsel sinizm'dir.

Araştırmanın modeli Şekil 1'de gösterildiği gibi, psikolojik sözleşme ihlalinin örgütsel sinizm üzerindeki etkisinin incelenmesi amacıyla kurulmuştur.

Şekil 1. Araştırmanın modeli



Araştırmada psikolojik sözleşme ihlalinin örgütsel sinizm üzerindeki etkisinin saptanması amacıyla aşağıdaki H_1 hipotezi kurulmuştur:

H_1 : Psikolojik sözleşme ihlalinin örgütsel sinizm üzerinde etkisi vardır.

Aynı zamanda, araştırmanın amacı doğrultusunda psikolojik sözleşme ihlalinin örgütsel sinizm boyutları olan bilişsel sinizm, duyuşsal sinizm ve davranışsal sinizm üzerinde etkisi olabileceği görüşünden hareketle alt hipotezler kurulmuştur:

H_{1a} : Psikolojik sözleşme ihlalinin bilişsel sinizm üzerinde etkisi vardır.

H_{1b} : Psikolojik sözleşme ihlalinin duyuşsal sinizm üzerinde etkisi vardır.

H_{1c} : Psikolojik sözleşme ihlalinin davranışsal sinizm üzerinde etkisi vardır.

Değişkenlere İlişkin Ölçme Araçları

Çalışmada kullanılan ölçekler, detaylı bir literatür taramasından sonra belirlenmiş olup, geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlanmış ölçeklerdir. Bu çalışmada psikolojik sözleşme ihlali ve örgütsel sinizm ölçekleri kullanılmıştır.

Katılımcıların psikolojik sözleşme ihlali algısını belirlemeye yönelik, Robinson ve Morrison (2000) tarafından geliştirilen 9 ifadeli psikolojik sözleşme ihlali ölçeği kullanılmıştır. Psikolojik sözleşme ihlali ölçeği, ihlal (breach) (5 ifade: 1. 2. 3. 4 ve 5) ve reddetme (violation) (4 ifade: 6. 7. 8. ve 9.) olmak üzere 9 ifade ve 2 boyuttan oluşmaktadır. Psikolojik sözleşme ihlali ölçeğinde yer alan 1. 2. ve 3. ifadeler ters yönlü olup puanlamaları tersine yapılmıştır. Psikolojik sözleşme ölçeğinin Türkçe'ye çevirisi araştırmacılar tarafından gerçekleştirilmiştir. Ölçekte yer alan ifadeler öncelikli olarak İngilizce'den Türkçe'ye çevrilmiş ve bir dil bilimci tarafından kontrolü sağlanmıştır. Ardından Türkçe'den İngilizce'ye çevrilmiş anlam kaybı yaşanıp yaşanmadığı dikkate alınmıştır. Bu doğrultuda anket formu dizayn edilmiştir.

Araştırmada aynı zamanda, Brandes (1997) tarafından geliştirilen örgütsel sinizm ölçeği kullanılmıştır. Örgütsel sinizm ölçeği bilişsel sinizm (5 ifade:1. 2. 3. 4. ve 5.), duyuşsal sinizm (4 ifade:6. 7. 8. ve 9.) ve davranışsal sinizm (5 ifade:10. 11. 12. 13. ve 14.) olmak üzere 14 ifade ve 3 boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin Türkçe'ye çevirisinde Koçoğlu (2014)'nin çalışmasından yararlanılmıştır.

Anketin son bölümünde ise katılımcıların demografik özelliklerini belirlemek amacıyla cinsiyet, yaş, eğitim durumu, gelir durumu, medeni durum, çalışma hayatı kıdemi, kurum kıdemi ve mevcut yöneticisiyle çalışma sürelerini belirlemeye yönelik ifadeler bulunmaktadır.

Anket formu, demografik ifadeler haricinde, 5'li likert ölçeğine göre derecelendirilmiştir. 5'li likert ölçeğine göre derecelendirmeler; Kesinlikle Katılmıyorum (1), Katılmıyorum (2), Kararsızım (3), Katılıyorum (4), Kesinlikle Katılıyorum (5) şeklinde sıralanmıştır.

Bulgular

Katılımcıların Demografik Özelliklerine Yönelik Betimleyici İstatistikler

Araştırma kapsamına alınan katılımcıların demografik özelliklerine yönelik betimleyici istatistikler Tablo 1’de gösterilmektedir.

Tablo 1. Katılımcıların demografik özelliklerine yönelik betimleyici istatistik sonuçları

Demografik Özellikler	Frekans (N)	Yüzde (%)
Cinsiyet		
Kadın	85	44,5
Erkek	106	55,5
Yaş		
20-25	12	6,3
26-30	47	24,6
31-35	70	36,6
36-40	42	22
41-45	17	8,9
46 ve üzeri	3	1,6
Eğitim Durumu		
İlköğretim	1	0,5
Lise	17	8,9
Önlisans	19	9,9
Lisans	125	65,4
Yüksek Lisans	28	14,8
Doktora	1	0,5
Gelir Durumu		
2000 ve altı	10	5,2
2001-4000	74	38,7
4001-6000	74	38,7
6001-8000	19	9,9
8001-10000	13	7
10001 ve üzeri	1	0,5
Medeni Durumu		
Evli	113	59,2
Bekar	78	40,8
Çalışma Hayatı Kıdemi		
1 yıldan az	3	1,6
1-3 yıl	14	7,3
4-6 yıl	27	14,1
7-9 yıl	41	21,5
10-12 yıl	47	24,6
13-15 yıl	21	11
16 yıl ve üzeri	38	19,9
Kurum Kıdemi		
1 yıldan az	8	4,2
1-3 yıl	45	23,6
4-6 yıl	41	21,5
7-9 yıl	52	27,2
10-12 yıl	40	20,9
13-15 yıl	4	2,1
16 yıl ve üzeri	1	0,5
Mevcut Yönetici ile Çalışma Süresi		
1 yıldan az	21	11
1-3 yıl	100	52,4
4-6 yıl	44	23
7-9 yıl	21	11
10-12 yıl	3	1,6
13-15 yıl	2	1

Tablo 1’de görüldüğü üzere, araştırmaya dâhil olan 191 katılımcının demografik verileri incelendiğinde, katılımcıların %44,5’i kadın, %55,5’i erkek olup %6,3’ü 20-25 yaş, %24,6’sı 26-30 yaş, %36,6’sı 31-35 yaş, %22’si 36-40 yaş, %8,9’u 41-45 yaş ve %1,6’sı 46 yaş ve üzerindedir. Katılımcıların %0,5’i ilköğretim, %8,9’u lise, %9,9’u ön lisans, %65,4’ü lisans, %14,8’i yüksek lisans ve %0,5’i doktora mezundur. Ankete katılanların %5,2’si 2000 ve altı, %38,7’si 2001-4000, %38,7’si 4001-6000, %9,9’u 6001-8000, %7’si 8001-10000 ve %0,5’i 10001 ve üzeri gelire sahiptir. Katılımcıların %59,2’si evli, %40,8’i bekar. Katılımcıların %1,6’sı 1 yıldan az, %7,3’ü 1-3 yıl, %14,1’i 4-6 yıl, %21,5’i 7-9 yıl, %24,6’sı 10-12 yıl, %11’i 13-15 yıl, %19,9’u 16 yıl ve üzeri çalışma hayatı kademine sahiptir. Diğer taraftan katılımcıların %4,2’si 1 yıldan az, %23,6’sı 1-3 yıl, %21,5’i 4-6 yıl, %27,2’si 7-9 yıl, %20,9’u 10-12 yıl, %2,1’i 13-15 yıl ve %0,5’i 16 yıl ve üzeri kurum kademine sahiptir. Araştırmaya katılan katılımcıların %11’i 1 yıldan az, %52,4’ü 1-3 yıl, %23’ü 4-6 yıl, %11’i 7-9 yıl, %1,6’sı 10-12 yıl, %1’i 13-15 yıl mevcut yöneticisi ile çalışmaktadır.

Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

Psikolojik Sözleşme İhlali Ölçeğine Yönelik Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

Psikolojik sözleşme ihlali ölçeğine uygulanan geçerlilik analizi sonucunda KMO değeri 0,86’dır. KMO değeri 1’e yakındır. Barlett testi 0,000 olarak anlamlı çıkmıştır. Bu sebeple elde edilen veri grubu geçerlilik analizi için uygundur (Durmuş et al., 2011: 80).

Psikolojik sözleşme ihlali ölçeğine varimax rotasyon yöntemi kullanılarak geçerlilik analizi uygulanmıştır. Psikolojik sözleşme ihlali ölçeğine uygulanan geçerlilik analizi sonucunda ölçeğin 5. ifadesi (“*Kendi payıma düşenleri yapmama karşın, işverenim bana verdiği sözlerin çoğunu tutmadı.*”) faktör yükü 0,50’nin altında kaldığı için analizden çıkarılmıştır (Durmuş et al., 2011: 85). Ölçek, orijinal ölçekte ki gibi, Tablo 2’de görüldüğü üzere 2 boyutlu yapı oluşturmuştur.

Tablo 2. Psikolojik sözleşme ihlali ölçeğine yönelik faktör değerleri

Psikolojik Sözleşme İhlali İfadeleri	1	2
RD4: “İş yerim tarafından nasıl muamele edildiğimi düşündükçe öfke hissediyorum.”	0,88	
RD2: “İş yerim tarafından ihanete uğramış hissediyorum.”	0,88	
RD1: “İş yerime karşı oldukça büyük bir öfke hissediyorum.”	0,88	
RD3: “İş yerimin aramızdaki sözleşmeyi ihlal ettiğini hissediyorum.”	0,83	
İ2: “İşverenimin işe alındığımdan beri bana vermiş olduğu sözleri yerine getirdiğini düşünüyorum. (R)”		0,92
İ1: “İşverenim işe alım sürecinde verdiği sözlerin hemen hemen hepsini şu ana kadar yerine getirdi.(R)”		0,87
İ3: “Şu ana kadar işverenim bana vermiş olduğu sözleri yerine getirmekte mükemmeldi. (R)”		0,87
İ4: “İş yerime, katkılarım karşılığında bana söz verilen her şeyi almadım.”		0,56
Açıklanan Varyans	59,01	18,37
Toplam Açıklanan Varyans	77,38	

İ: İhlal, RD: Reddetme, R: Reverse (Ters Yönlü Soru)

Tablo 2’de görüldüğü üzere, 4 ifadeden oluşan birinci boyut olan reddetme boyutu ifadelerinin faktör yükleri 0,88 ile 0,83 arasında, 4 ifadeden oluşan ikinci boyut olan ihlal boyutu ifadelerinin faktör yükleri 0,92 ile 0,56 arasındadır. 8 ifadeden oluşan psikolojik sözleşme ihlali ölçeğine ait toplam açıklanan varyans ise 77,38’dir.

Psikolojik sözleşme ihlali ölçeğinin Cronbach alfa değeri 0,90’dır. Psikolojik sözleşme ihlali boyutlarının Cronbach alfa değerleri ise reddetme boyutu 0,92 ve ihlal boyutu 0,87’dir. Bu değer doğrultusunda psikolojik sözleşme ihlali ölçeği güvenilir kabul edilmektedir (Cronbach, 1951: 328).

Dolayısıyla, uygulanan faktör ve güvenilirlik analizleri sonucunda ölçek orijinal ölçekteki gibi 2 boyutlu bir yapı oluşturmuştur.

Örgütsel Sinizm Ölçeğine Yönelik Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

Örgütsel sinizm ölçeğine uygulanan geçerlilik analizi sonucunda KMO değeri 0,89’dur. KMO değeri 1’e yakındır. Barlett testi 0,000 olarak anlamlı çıkmıştır. Bu sebeple elde edilen veri grubu geçerlilik analizi için uygundur (Durmuş et al., 2011: 80).

Örgütsel sinizm ölçeğine varimax rotasyon yöntemi kullanılarak geçerlilik analizi uygulanmıştır. Örgütsel sinizm ölçeğine uygulanan geçerlilik analizi sonucunda ölçeğin 14. ifadesi (“*Kendimi iş yerimin slogan ve girişimleriyle dalga geçerken bulurum.*”) faktör yükü 0,50’nin altında kaldığı için analizden çıkarılmıştır (Durmuş et al., 2011: 85). Ölçek, orijinal ölçekte ki gibi, Tablo 3’te görüldüğü üzere 3 boyutlu yapı oluşturmuştur.

Tablo 3. Örgütsel sinizm ölçeğine yönelik faktör değerleri

Örgütsel Sinizm İfadeleri	1	2	3
DUS1: “İş yerimi düşündükçe öfkelenirim.”	0,89		
DUS2: “İş yerimi düşündükçe hiddetlenirim.”	0,89		
DUS3: “İş yerimi düşündükçe gerilirim.”	0,88		
DUS4: “İş yerimi düşündükçe içimi sıkıntı kaplar.”	0,86		
BS4: “İş yerim personelinden bir şey bekler, ancak başka bir şeyi ödüllendirir.”		0,72	
BS5: “İş yerimde yapılacağı söylenenler ile gerçekten yapılanlar arasında çok az benzerlik görüyorum.”		0,70	
BS2: “İş yerimin politika, amaç ve uygulamalarında çok az ortak yönler görülmektedir.”		0,68	
BS1: “İş yerimin bir şey söylediğine ve başka bir şey yaptığına inanıyorum.”		0,65	
BS3: “İş yerimde bir şeyin yapılacağı söylendiğinde, bu şeyin gerçekten gerçekleşip gerçekleşmeyeceğini merak ederim.”		0,65	
DAS4: “İş yerimin uygulama ve politikalarını başkalarıyla eleştiririm.”			0,79
DAS3: “İş yerimde işlerin nasıl yürütüldüğü hakkında diğerleriyle sıklıkla konuşurum.”			0,77
DAS1: “İş yerim dışındaki arkadaşlarıma, iş yerimde işlerin nasıl olduğu hakkında şikâyet ederim.”			0,68
DAS2: “Çalışma arkadaşlarımla manalı bakışırız.”			0,64
Açıklanan Varyans	45,77	11,94	9,05
Toplam Açıklanan Varyans		66,76	

BS: Bilişsel Sinizm, DAS: Davranışsal Sinizm, DUS: Duyuşsal Sinizm

Tablo 3'te görüldüğü üzere, 4 ifadeden oluşan birinci boyut olan duyuşsal sinizm ifadelerinin faktör yükleri 0,89 ile 0,86 arasında, 5 ifadeden oluşan ikinci boyut olan bilişsel sinizm ifadelerinin faktör yükleri 0,72 ile 0,65 arasında ve 4 ifadeden oluşan üçüncü boyut olan davranışsal sinizm ifadelerinin faktör yükleri 0,79 ile 0,64 arasındadır. 13 ifadeden oluşan örgütsel sinizm ölçeğine ait toplam açıklanan varyans ise 66,76'dır.

Örgütsel sinizm ölçeğinin Cronbach alfa değeri 0,89'dur. Örgütsel sinizm alt boyutlarının Cronbach alfa değerleri ise duyuşsal sinizm 0,96, bilişsel sinizm 0,76 ve davranışsal sinizm 0,78'dir. Bu veriler doğrultusunda örgütsel sinizm ölçeği güvenilir olduğu kabul edilmektedir (Cronbach, 1951: 328).

Dolayısıyla, uygulanan geçerlilik ve güvenilirlik analizleri sonucunda ölçek orijinal ölçekteki gibi 3 boyutlu bir yapı oluşturmuştur.

Değişkenlere İlişkin Ortalama Değerler

Bu bölümde, araştırmanın değişkenlerine ilişkin ortalama ve standart sapma değerleri yer almaktadır. İfadeler 5'li likert ölçeğine göre derecelendirilmiştir. Tablo 4 psikolojik sözleşme ihlali ifadelerine ilişkin ortalama ve standart sapma değerlerini göstermektedir.

Tablo 4. Psikolojik sözleşme ihlali ifadelerine ilişkin ortalama ve standart sapma değerleri

Psikolojik Sözleşme İhlali İfadeleri	İfadelere İlişkin Ortalama Değerler	Standart Sapma
İ1: "İşverenim işe alım sürecinde verdiği sözlerin hemen hemen hepsini şu ana kadar yerine getirdi. (R) "	3,03	1,33
İ2: "İşverenimin işe alındığımdan beri bana vermiş olduğu sözleri yerine getirdiğini düşünüyorum. (R) "	3,04	1,33
İ3: "Şu ana kadar işverenim bana vermiş olduğu sözleri yerine getirmekte mükemmeldi. (R) "	3,18	1,27
İ4: "İş yerime, katkılarım karşılığında bana söz verilen her şeyi almadım."	2,66	1,38
İhlal Boyutu	2,97	1,32
RD1: "İş yerime karşı oldukça büyük bir öfke hissediyorum."	1,99	1,27
RD2: "İş yerim tarafından ihanete uğramış hissediyorum."	2	1,29
RD3: "İş yerimin aramızdaki sözleşmeyi ihlal ettiğini hissediyorum."	1,86	1,20
RD4: "İş yerim tarafından nasıl muamele edildiğimi düşündükçe öfke hissediyorum."	2,09	1,33
Reddetme Boyutu	1,99	1,27
Psikolojik Sözleşme İhlali	2,48	1,30

İ: İhlal, RD: Reddetme, R: Reverse (Ters Yönlü Soru)

Psikolojik sözleşme ihlali boyutlarının ortalaması şu şekildedir; "ihlal" 2,97; "reddetme" 1,99'dur. Psikolojik sözleşme ihlalinin genel ortalaması 2,48'dir. Ortalamalar incelendiğinde, katılımcıların psikolojik sözleşme ihlali algılarının düşük düzeyde olduğu görülmektedir.

Tablo 5 ise örgütsel sinizm ifadelerine ilişkin ortalama ve standart sapma değerlerini göstermektedir.

Tablo 5. Örgütsel sinizm ifadelerine ilişkin ortalama standart sapma değerleri

Örgütsel Sinizm İfadeleri	İfadelere İlişkin Ortalama Değerler	Standart Sapma
BS1: "İş yerimin bir şey söylediğine ve başka bir şey yaptığına inanıyorum."	2,70	1,29
BS2: "İş yerimin politika, amaç ve uygulamalarında çok az ortak yönler görülmektedir."	2,63	1,17
BS3: "İş yerimde bir şeyin yapılacağı söylendiğinde, bu şeyin gerçekten gerçekleşip gerçekleşmeyeceğini merak ederim."	3,51	1,32
BS4: "İş yerim personelinden bir şey bekler, ancak başka bir şeyi ödüllendirir."	2,69	1,32
BS5: "İş yerimde yapılacağı söylenenler ile gerçekten yapılanlar arasında çok az benzerlik görüyorum."	2,81	1,32
Bilişsel Sinizm	2,87	1,28
DUS1: "İş yerimi düşündükçe öfkelenirim."	1,99	1,23
DUS2: "İş yerimi düşündükçe hiddetlenirim."	1,88	1,14
DUS3: "İş yerimi düşündükçe gerilirim."	2,03	1,23
DUS4: "İş yerimi düşündükçe içimi sıkıntı kaplar."	2,10	1,25
Duyuşsal Sinizm	2	1,21
DAS1: "İş yerim dışındaki arkadaşlarıma, iş yerimde işlerin nasıl olduğu hakkında şikâyet ederim."	2,16	1,27
DAS2: "Çalışma arkadaşlarımla manalı bakışırız."	2,23	1,34
DAS3: "İş yerimde işlerin nasıl yürütüldüğü hakkında diğerleriyle sıklıkla konuşurum."	2,95	1,33
DAS4: "İş yerimin uygulama ve politikalarını başkalarıyla eleştiririm."	2,46	1,27
Davranışsal Sinizm	2,45	1,30
Örgütsel Sinizm	2,44	1,27

BS: Bilişsel Sinizm, DUS: Duyuşsal Sinizm, DAS: Davranışsal Sinizm

Örgütsel sinizmin boyutlarının ortalaması şu şekildedir; "bilişsel sinizm" 2,87; "duyuşsal sinizm" 2; "davranışsal sinizm" 2,45'dir. Örgütsel sinizmin genel ortalaması 2,44'dir. Ortalamalar incelendiğinde, katılımcıların örgütsel sinizm algılarının düşük düzeyde olduğu görülmektedir.

Değişkenler Arası İlişkilerin Araştırılması

Psikolojik sözleşme ihlalinin örgütsel sinizm üzerindeki etkisini belirlemeden önce psikolojik sözleşme ihlali ve psikolojik sözleşme ihlali boyutları ile örgütsel sinizm ve örgütsel sinizmin boyutları arasındaki ilişkileri tespit etmek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Bu bağlamda, Tablo 6'da psikolojik sözleşme ihlali ile örgütsel sinizm arasındaki ilişkiye yönelik korelasyon analizi sonuçları yer almaktadır.

Tablo 6. Psikolojik sözleşme ihlali ile örgütsel sinizm arasındaki ilişkiye yönelik korelasyon analizi sonuçları

	Psikolojik Sözleşme İhlali	İhlal Boyutu	Reddetme Boyutu	Örgütsel Sinizm	Bilişsel Sinizm	Duyuşsal Sinizm	Davranışsal Sinizm
Psikolojik Sözleşme İhlali	1						
İhlal Boyutu	0,873**	1					
Reddetme Boyutu	0,879**	0,536**	1				
Örgütsel Sinizm	0,739**	0,532**	0,761**	1			
Bilişsel Sinizm	0,507**	0,392**	0,492**	0,798**	1		
Duyuşsal Sinizm	0,678**	0,427**	0,757**	0,850**	0,489**	1	
Davranışsal Sinizm	0,642**	0,500**	0,624**	0,815**	0,454**	0,595**	1

** : Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlı

Tablo 6’da görüldüğü üzere, psikolojik sözleşme ihlali ile örgütsel sinizm arasında ($r=0,739$) pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

Aynı zamanda Tablo 6’da psikolojik sözleşme ihlali ile psikolojik sözleşme ihlali boyutları olan ihlal ve reddetme arasındaki ilişkiler de yer almaktadır. Psikolojik sözleşme ihlali ile ihlal ($r=0,873$) ve reddetme arasında ($r=0,879$) pozitif ve anlamlı ilişkiler vardır. Bunun yanı sıra, ihlal ile reddetme arasında ($r=0,536$) pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

Örgütsel sinizm ve örgütsel sinizm boyutları olan bilişsel sinizm, duyuşsal sinizm ve davranışsal sinizm arasındaki ilişkiler yine Tablo 6’da yer almaktadır. Örgütsel sinizm ile bilişsel sinizm ($r=0,798$), duyuşsal sinizm ($r=0,850$) ve davranışsal sinizm ($r=0,815$) arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler vardır. Bunun yanı sıra bilişsel sinizm ile duyuşsal sinizm ($r=0,489$), bilişsel sinizm ile davranışsal sinizm ($r=0,454$) ve duyuşsal sinizm ile davranışsal sinizm arasında ($r=0,596$) pozitif ve anlamlı ilişkiler vardır.

Aynı zamanda, Tablo 6’da görüldüğü üzere, psikolojik sözleşme ihlali ile örgütsel sinizmin boyutları olan bilişsel sinizm ($r=0,507$), duyuşsal sinizm ($r=0,678$) ve davranışsal sinizm arasında ($r=0,642$) pozitif ve anlamlı ilişkiler vardır.

Ayrıca, psikolojik sözleşme ihlali boyutu olan ihlal ile örgütsel sinizm ve örgütsel sinizm boyutları olan bilişsel sinizm, duyuşsal sinizm ve davranışsal sinizm arasındaki ilişkiler yine Tablo 6’da yer almaktadır. İhlal ile örgütsel sinizm ($r=0,532$), bilişsel sinizm ($r=0,392$) duyuşsal sinizm ($r=0,427$) ve davranışsal sinizm ($r=0,500$) arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler vardır.

Bunun yanı sıra, psikolojik sözleşme ihlali boyutu olan reddetme ile örgütsel sinizm ve örgütsel sinizm alt boyutları olan bilişsel sinizm, duyuşsal sinizm ve davranışsal sinizm arasındaki ilişkiler yine Tablo 6’da yer almaktadır.

Reddetme ile örgütsel sinizm ($r=0,761$), bilişsel sinizm ($r=0,495$) duyuşsal sinizm ($r=0,757$) ve davranışsal sinizm ($r=0,624$) arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler vardır.

Bu bağlamda, araştırmada, psikolojik sözleşme ihlalinin örgütsel sinizm ve örgütsel sinizmin boyutları üzerindeki etkisini tespit etmek amacıyla regresyon analizi yapılacaktır.

Tablo 7'de psikolojik sözleşme ihlalinin örgütsel sinizm ve örgütsel sinizm boyutları olan bilişsel sinizm, duyuşsal sinizm ve davranışsal sinizm üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları yer almaktadır.

Tablo 7. Psikolojik sözleşme ihlalinin örgütsel sinizm üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Düzeltilmiş R ²	Beta	t	p
Örgütsel Sinizm	Psikolojik Sözleşme İhlali	0,544	0,739	15,092	0,000
Bilişsel Sinizm		0,253	0,507	8,078	0,000
Duyuşsal Sinizm		0,456	0,678	12,667	0,000
Davranışsal Sinizm		0,409	0,642	11,513	0,000

Yapılan regresyon analizi sonucuna göre, Tablo 7'de görüldüğü üzere iş görenlerin örgütsel sinizme yönelik algılarındaki değişimin %54,4'ünün modele dâhil olan psikolojik sözleşme ihlali değişkeni tarafından açıklandığı görülmektedir. Aynı zamanda uygulanan analiz sonucunda elde edilen değer anlamlı olduğu görülmektedir ($p=0,000(a)$). Tablo 7 aynı zamanda bağımsız değişkendeki bir birimlik artışın bağımlı değişkeni nasıl etkileyeceği gösterilmektedir. Tablo 7'de görüldüğü gibi, psikolojik sözleşme ihlali puanı bir birim arttığında örgütsel sinizm puanı 0,739 (β_1) kadar artacağını söyleyebiliriz. Elde edilen bu beta değerine göre, psikolojik sözleşme ihlali, örgütsel sinizm değişkenini belirli bir ölçüde açıklamaktadır. Modelde, psikolojik sözleşme ihlalinin örgütsel sinizm üzerindeki etkisinin doğrusal ve pozitif yönlü olduğu sonucu çıkmaktadır. Bu doğrultuda H_1 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 7'de görüldüğü üzere, iş görenlerin bilişsel sinizme yönelik algılarındaki değişimin %25,3'ünün modele dâhil olan psikolojik sözleşme ihlali değişkeni tarafından açıklandığı görülmektedir. Aynı zamanda uygulanan analiz sonucunda elde edilen değer anlamlı olduğu görülmektedir ($p=0,000(a)$). Tablo 7 aynı zamanda bağımsız değişkendeki bir birimlik artışın bağımlı değişkeni nasıl etkileyeceği gösterilmektedir. Tablo 7'de görüldüğü gibi, psikolojik sözleşme ihlali puanı bir birim arttığında bilişsel sinizm puanı 0,507 (β_1) kadar artacağını söyleyebiliriz. Elde edilen bu beta değerine göre, psikolojik sözleşme ihlali, bilişsel sinizm değişkenini belirli bir ölçüde açıklamaktadır. Modelde, psikolojik sözleşme ihlalinin bilişsel sinizm üzerindeki etkisinin doğrusal ve pozitif yönlü olduğu sonucu çıkmaktadır. Bu doğrultuda H_{1a} hipotezi kabul edilmiştir.

Yine Tablo 7'de görüldüğü üzere, iş görenlerin duyuşsal sinizme yönelik algılarındaki değişimin %45,6'sının modele dâhil olan psikolojik sözleşme

ihlali değişkeni tarafından açıklandığı görülmektedir. Aynı zamanda uygulanan analiz sonucunda elde edilen değer anlamlı olduğu görülmektedir ($p=0,000(a)$). Tablo 7 aynı zamanda bağımsız değişkendirdeki bir birimlik artışın bağımlı değişkeni nasıl etkileyeceği gösterilmektedir. Tablo 7'de görüldüğü gibi, psikolojik sözleşme ihlali puanı bir birim arttığında duyuşsal sinizm puanı 0,678 (β_1) kadar artacağını söyleyebiliriz. Elde edilen bu beta değerine göre, psikolojik sözleşme ihlali, duyuşsal sinizm değişkenini belirli bir ölçüde açıklamaktadır. Modelde, psikolojik sözleşme ihlalinin duyuşsal sinizm üzerindeki etkisinin doğrusal ve pozitif yönlü olduğu sonucu çıkmaktadır. Bu doğrultuda H_{1b} hipotezi kabul edilmiştir.

Aynı zamanda, Tablo 7'de görüldüğü üzere, iş görenlerin davranışsal sinizme yönelik algılarındaki değişimin %40,9'unun modele dâhil olan psikolojik sözleşme ihlali değişkeni tarafından açıklandığı görülmektedir. Ayrıca uygulanan analiz sonucunda elde edilen değer anlamlı olduğu görülmektedir ($p=0,000(a)$). Tablo 7 aynı zamanda bağımsız değişkendirdeki bir birimlik artışın bağımlı değişkeni nasıl etkileyeceği gösterilmektedir. Tablo 7'de görüldüğü gibi, psikolojik sözleşme ihlali puanı bir birim arttığında davranışsal sinizm puanı 0,642 (β_1) kadar artacağını söyleyebiliriz. Elde edilen bu beta değerine göre, psikolojik sözleşme ihlali, davranışsal sinizm değişkenini belirli bir ölçüde açıklamaktadır. Modelde, psikolojik sözleşme ihlalinin davranışsal sinizm üzerindeki etkisinin doğrusal ve pozitif yönlü olduğu sonucu çıkmaktadır. Bu doğrultuda H_{1c} hipotezi kabul edilmiştir.

Araştırmanın Sonucu, Kısıtları ve Öneriler

Günümüzde rekabetin yoğun olduğu iş yaşamında örgütler sürdürülebilir olabilmek için iş görenlerin beklentilerini anlamaya çalışmaktadırlar. Diğer bir deyişle, başarılarını sürdürülebilir kılmak isteyen örgütler, rakiplerinden daha iyi olabilmek, stratejilerine uygun hedefleri yakalayabilmek için iş görenlerinin beklentilerini karşılamanın önemini kavramışlardır.

Bir başka ifadeyle, örgütler işgörenlerinin beklentilerini karşıladığı sürece işgörenler örgütlere katkı sağlayabileceklerdir. Bu nedenle örgütler iş görenlerin beklentilerini doğru anlamanın ve yönetmenin önemini fark etmişlerdir. Örgütler işgörenlerinin beklentilerini karşıladıklarında onların örgütlerine olan bağlılığı, güveni, motivasyonu ve iş tatmini olumlu yönde etkilenmektedir. Buna karşın, örgütler iş görenlere karşı yükümlülüklerini yerine getirmediklerinde psikolojik sözleşme ihlali ortaya çıkmaktadır. Psikolojik sözleşme ihlali iş görenin örgütün yükümlülüklerden birini veya birkaçını yerine getirmediğine inanmasıdır.

İş görenlerin gerçekleştirilmesini bekledikleri vaatlerin, örgüt tarafından yerine getirmemesi iş görenler üzerinde olumsuz çıktılara neden olmaktadır. Bu olumsuz çıktılardan biri örgütsel sinizmdir. Örgütsel sinizm, işgörenlerin örgütlerini eleştirmesi, güvenmemesi ve örgütlerine karşı öfke duymasıdır. Dolayısıyla, psikolojik sözleşme ihlalinin örgütsel sinizm üzerine etki edileceği beklenmektedir.

Dolayısıyla bu çalışmanın amacı psikolojik sözleşme ihlalinin örgütsel sinizm üzerindeki etkisini incelemektir. Çalışmanın diğer bir amacı ise psikolojik sözleşme ihlalinin örgütsel sinizm boyutları olan, bilişsel sinizm, duyuşsal sinizm ve davranışsal sinizm üzerindeki etkileri de incelemektir.

Bu bağlamda bu çalışma çağrı merkezi sektöründe faaliyet gösteren bir işletmede gerçekleştirilmiştir. Çağrı merkezi sektörü yüksek derecede rutin iş sunan, kısmı süreli çalışmanın (part-time), öğrenci istihdamının yoğun olduğu, kariyer planlamasının açık olmadığı, geçici istihdam sunan ve işten ayrılma oranlarının çok yüksek olduğu bir sektördür. Bahsi geçen olumsuz çalışma şartları çağrı merkezi sektöründe çalışan iş görenlerin psikolojik sözleşme ihlal algılarının yüksek olmasını doğurabilir. Psikolojik sözleşme ihlali yaşayan iş görenler ise örgütlerine yönelik olumsuz tutumlardan biri olan örgütsel sinizm davranışı göstermesine neden olabilir. Dolayısıyla bahsi geçen iki kavram birbiriyle ilişkili olup, örgütlerin nihai amaçlarına ulaşabilmesi iş görenlerinin refahıyla doğru orantılı olduğundan, örgütler iş görenlerinin bu olumsuz algılarını azaltmalı hatta mümkün olduğunca ortadan kaldırmalıdır.

Araştırmanın bulguları genel olarak değerlendirildiğinde katılımcıların çoğunu erkek ve evli, 31-35 yaş aralığında, lisans mezunu, 2000-6000 ₺ aralığında gelir sahibi, çalışma hayatı kıdemleri 10-12 yıl, kurum kıdemini 7-9 yıl ve mevcut yönetici ile çalışma süresi 1-3 yıl aralığında olduğu görülmüştür.

Yapılan bu araştırmanın sonucuna göre psikolojik sözleşme ihlalinin örgütsel sinizm üzerinde etkisi olduğu görülmüştür. İş görenlerin beklentileri karşılanmadığında örgütlerinin verdiği sözü tutmadığını algıladıklarında iş görenler psikolojik sözleşme ihlali algısına sahip olabilir ve örgütlerinin dürüstlükten yoksun olduğuna inanabilirler. Bir başka ifadeyle, iş görenlerin yaşadıkları bu olumsuz deneyim örgütlerine karşı hayal kırıklığı hissetmesine diğer bir deyişle örgütsel sinizme neden olabilmektedir. Dolayısıyla, iş görenin psikolojik sözleşme ihlali algısının örgütsel sinizm üzerine anlamlı ve pozitif yönlü etkisinin olduğu bu çalışmanın sonucudur. Sarıkaya (2017), Kırboğa (2017), Çetinkaya ve Özkara (2015), Üçok ve Torun, (2014), Yıldırım (2014) ve Johnson ve O'Leary-Kelly (2003) yapmış oldukları çalışmalar da bu sonucu desteklemektedir.

Bu çalışmanın bir diğer sonucu ise psikolojik sözleşme ihlalinin örgütsel sinizm boyutları olan bilişsel sinizm, duyuşsal sinizm ve davranışsal sinizm üzerine etkisi olduğudur. Daha önce belirtildiği üzere, örgütlerin iş görenlere verdiği sözleri yerine getirmemesi iş görenlerin zihinlerinde psikolojik sözleşme ihlal algısı oluşturmaktadır. Bu durum iş görenlerin çalıştıkları örgütlerin adaletli, dürüst ve samimi olmadığı inancını doğurup bilişsel sinizme neden olmaktadır. Bu bağlamda psikolojik sözleşme ihlalinin örgütsel sinizm boyutu olan bilişsel sinizm üzerine anlamlı ve pozitif yönlü etkisi olduğu söylenebilmektedir. Sarıkaya (2017), Apaydın (2016), Çetinkaya ve Özkara (2015) ve Erdoğan (2015) yapmış oldukları çalışmalarda bu sonucu desteklemektedir.

Araştırmanın bir diğer sonucu ise psikolojik sözleşme ihlalinin örgütsel sinizm boyutu olan duyuşsal sinizm üzerine etkisi olduğudur. İş görenlerin psikolojik sözleşme ihlalinin algıladıktan sonra örgütte meydana gelen olumsuzluklar karşısında duygusal tepkiler vermektedirler. İş görenlerin örgütlerine kızgın olmasına ve örgüte güvenmemesi duyuşsal sinizme neden olmaktadır. Bu bağlamda psikolojik sözleşme ihlalinin örgütsel sinizm boyutu olan duyuşsal sinizm üzerine anlamlı ve pozitif yönlü etkisi olduğu söylenebilmektedir. Sarıkaya (2017), Apaydın (2016), Çetinkaya ve Özkara (2015) ve Erdoğan (2015) yapmış oldukları çalışmalarda bu sonucu desteklemektedir.

Araştırmanın bir diğer sonucu ise psikolojik sözleşme ihlalinin örgütsel sinizm boyutu olan davranışsal sinizm üzerine etkisi olduğudur. Psikolojik sözleşme ihlali algılayan iş görenler, örgütü hakkında çevresine olumsuz görüş iletme ve şikâyet etme gibi arzu edilmeyen davranış göstermeleri davranışsal sinizme neden olmaktadır. Bu bağlamda psikolojik sözleşme ihlalinin örgütsel sinizm boyutu olan davranışsal sinizm üzerine anlamlı ve pozitif yönlü etkisi olduğu söylenebilmektedir. Sarıkaya (2017), Apaydın (2016), Çetinkaya ve Özkara (2015) ve Erdoğan (2015) yapmış oldukları çalışmalarda bu sonucu desteklemektedirler.

Bu çalışmada elde edilen verilerin çağrı merkezi sektöründeki iş gücünün öneminin kavranmasına, iş görenlerin davranışlarının anlaşılmasına ve etkin bir şekilde yönetilmesine katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bu doğrultuda çalışmada, yöneticilere, iş görenlere ve araştırmacılara yönelik bazı önerilerde bulunulmuştur.

Yöneticiler yönetsel becerilerini arttırarak, iş gören beklentilerini karşılayacak örgütsel stratejiler geliştirerek iş görenlerin örgütlerine yönelik psikolojik sözleşme ihlali algılarını azaltabilecektir. Ayrıca, yöneticiler örgütlerin iş görenlerinin beklentilerini karşılayamama nedenleri hakkında onlara detaylı geribildirim vermelidirler. Aynı zamanda, yöneticiler iş görenlere şeffaf olmalı ve gerektiği zaman arzu ettikleri bilgiyi alabilecekleri ve iletişim kurulabilecekleri ortamlar oluşturmalıdır.

Bunun yanı sıra, örgütler danışmanlık yapan işletmelerden destek alarak araştırmalar yaptırabilir. Yapılan bu araştırmalarda iş görenlerin katılımı sağlanmalıdır. İş görenlerin bu çalışmalarda aktif rol alması ve üst yönetime taleplerini iletebileceğini bilmesi süreçlerdeki belirsizliği giderecektir ve onların örgütlerine yönelik psikolojik sözleşme ihlal algılarını azaltabilecektir. Bunun yanında, iş görenlere verilen sözlerin yerine getirilirken onlara geri bildirim verilmesi, maaşlarda iyileşme sağlanması, yönetici desteğinin artırılması gibi uygulamalar psikolojik sözleşme ihlal algısını azaltabilecektir.

Bu çalışmanın sonuçları iş görenler açısından değerlendirildiğinde, örgütler işgörenlerinin beklentilerini karşılayamadıklarında iş görenler örgütlerine yönelik olumsuz duygular hissedebilirler. İş görenler örgütlerine yönelik olumsuz tutum ve davranışlar sergilemeden, sert eleştirilerde bulunmadan önce, örgütte meydana gelen olayların neden-sonuç ilişkisini üstleri ile konuşmaları önerilmektedir. Bir başka ifadeyle, iş görenlerin beklentileri

karşılanmadığı takdirde örgütlerine yönelik sert eleştiriler yapması yerine uygun yer ve zamanda üstleri ile konuşmalıdırlar.

Bu çalışmanın ortaya koyduğu sonuçlar ile literatüre belli bir katkı sağlamaya çalışılmış olmasına karşın bazı kısıtları bulunmaktadır. Yapılan bu çalışmanın sadece İstanbul'da çağrı merkezi sektöründe görev yapan beyaz yakalı iş görenler üzerinde gerçekleştirilmiş olması araştırmadaki bulguların diğer çağrı merkezi beyaz yakalı iş görenlerin görüşlerini yansıtacağı anlamına gelmemektedir. Diğer bir ifadeyle, araştırmada elde edilen sonuçlar, sadece araştırmaya katılan çağrı merkezi beyaz yakalı iş görenlerinin oluşturduğu sınırlı örneklem için geçerli olacaktır. Ayrıca çağrı merkezi sektöründe görev yapan beyaz yakalı iş görenlerin zaman kısıtı ve iş yoğunluğu nedeniyle veri toplama sürecinde sadece anket yöntemi kullanılmıştır. Karma veri toplama yöntemleri kullanılarak yapılacak çalışmalarda, geçerlilik ve güvenilirlik açısından çok daha sağlıklı sonuçlar elde edilebilecektir.

Daha sonra yapılacak çalışmalar farklı illerde çağrı merkezi sektöründe görev yapan beyaz yakalı iş görenler ile yapılabilir. Bunun yanı sıra, çağrı merkezi sektöründe görev yapan mavi yakalı iş görenlerin de araştırmaya katılması ile beyaz yakalılarla kıyaslama yapılması araştırma sonuçlarını zenginleştirebilir. Diğer taraftan, örgütsel güven, işten ayrılma niyeti, tükenmişlik, örgütsel bağlılık, örgütsel özdeşleşme, duygusal emek, lider-üye etkileşimi, iş tatmini, örgütsel sessizlik gibi konuların araştırmacılar tarafından incelenerek sosyal bilimler alanına katkı sağlamaları önerilmektedir.

Kaynakça

- Abraham, R. (2000). Organizational cynicism: Bases and consequences. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 126(3), 269-292.
- Andersson, L. M. (1996). Employee cynicism: An examination using a contract violation framework. *Human Relations*, 49(11), 1395-1418.
- Andersson, L. M., & Bateman, T. S. (1997). Cynicism in the workplace: Some causes and effects. *Journal of Organizational Behavior*, 18(5), 449-469.
- Apaydın, M. (2016). *Sosyal değişim, psikolojik sözleşme ihlali, örgütsel sinizm ve işten ayrılma niyeti: Bodrum örneği*. Yayınlanmış yüksek lisans tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Aykanat, Z. (2014). *Psikolojik sözleşmenin ihlali algısında örgütsel adaletin etkisi ve etik liderin aracı değişken olarak rolü: Kalkınma ajanslarında uygulama*. Yayınlanmamış doktora tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Brandes, P.M. (1997). *Organizational cynicism: Its nature, antecedents, and consequences*. The University of Cincinnati, Published Phd Dissertation, Florida.
- Brett, J. M. (1980). Why employees want unions. *Organizational Dynamics*, 8(4), 47-59.
- Cihangiroğlu, N., & Şahin, B. (2010). Organizasyonlarda önemli bir fenomen: Psikolojik sözleşme. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 6(11), 1-16.
- Conway, N., Kiefer, T., Hartley, J., & Briner, R. B. (2014). Doing more with less? Employee reactions to psychological contract breach via target similarity or spillover during public sector organizational change. *British Journal of Management*, 25(4), 737-754.

- Coyle-Shapiro, J., & Kessler, I. (2000). Consequences of the psychological contract for the employment relationship: A large scale survey. *Journal of Management Studies*, 37(7), 903-930.
- Cook, K. S. & Rice, E. (2006). *Social exchange theory. İçinde Delamater, J. (Ed.) handbook of social psychology*. Kluwer Academic. USA.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297-334.
- Çalışkan, S. (2014). Pozitif örgütsel davranış değişkenleri ile yeni araştırma modelleri geliştirme arayışları: Pozitif örgütsel davranış değişkenlerinin işe adanmışlık, tükenmişlik ve sinizm üzerine etkileri ve bu etkileşimde örgütsel adalet algısının aracılık rolü üzerine bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(3), 363-382.
- Çetinkaya, F. F., & Özkara, B. (2015). Hizmet işletmelerinde psikolojik sözleşme ihlalleri ve örgütsel sinizm ilişkisi: Kapadokya bölgesi 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma. *Kastamonu University Journal of Economics & Administrative Sciences Faculty*, 9, 72-91.
- Dean Jr, J. W., Brandes, P., & Dharwadkar, R. (1998). Organizational cynicism. *Academy of Management Review*, 23(2), 341-352.
- Durmuş, B., Yurtkuru S.E. & Çinko M. (2011). *Sosyal bilimlerde spss'le veri analizi*. 4. Baskı. Beta Yayıncılık. İstanbul.
- Erarslan, S., Kaya, Ç., & Altındağ, E. (2018). Effect of organizational cynicism and job satisfaction on organizational commitment: An empirical study on banking sector. *Suleyman Demirel University Journal of Faculty of Economics & Administrative Sciences*, 23, 905-922.
- Erdoğan, M. (2015). *Psikolojik sözleşme ihlali algısının örgütsel sinizm ve örgütsel bağlılık üzerine etkisi: Konaklama işletmelerinde bir uygulama*. Yayınlanmış doktora tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- George, C. (2009). *The psychological contract: Managing and developing professional groups*. McGraw-Hill Education. UK.
- Houston, B. K., & Vavak, C. R. (1991). Cynical hostility: Developmental factors, psychosocial correlates, and health behaviors. *Health Psychology*, 10(1), 9-17.
- Jiang, H., Chen, Y., Sun, P., & Yang, J. (2017). The relationship between authoritarian leadership and employees' deviant workplace behaviors: The mediating effects of psychological contract violation and organizational cynicism. *Frontiers in Psychology*, 8, 1-12.
- Johnson, J. L., & O'Leary-Kelly, A. M. (2003). The effects of psychological contract breach and organizational cynicism: Not all social exchange violations are created equal. *Journal of Organizational Behavior*, 24(5), 627-647.
- Kırboğa, R. (2017). *Psikolojik sözleşme ihlali ve örgütsel sinizm arasındaki ilişki: Lider-üye etkileşiminin aracılık etkisi*. Yayınlanmış yüksek lisans tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kickul, J. (2001). When organizations break their promises: Employee reactions to unfair processes and treatment. *Journal of Business Ethics*, 29(4), 289-307.
- Kickul, J., Lester, S. W., & Finkl, J. (2002). Promise breaking during radical organizational change: do justice interventions make a difference?. *Journal of Organizational Behavior*, 23(4), 469-488.

- Koçoğlu, M. (2014). Cynicism as a mediator of relations between job stress and work alienation: A study from a developing country-Turkey. *Global Business and Management Research*, 6(1), 24-36.
- Nafei, W. A. (2013). Examining the relationship between organizational cynicism and organizational change: A study from Egyptian context. *Journal of Business Administration Research*, 2(2), 1-12.
- Naus, A. J. A. M. (2007). *Organizational cynicism: on the nature, antecedents, and consequences of employee cynicism toward the employing organization*. Published Doctoral Dissertation, Maastricht University.
- Özdevecioğlu M. & Karadal H. (2008). İşgören-işveren ilişkilerinde yeni bir paradigma: Örgütsel sinizm. Örgütsel davranışta seçme konular. *Organizasyonların karanlık yönleri ve verimlilik azaltıcı davranışlar*, (54-68) İlke Yayınevi. Ankara.
- Özler, D. E., Atalay, C. G., & Şahin, M. D. (2010). Örgütlerde sinizm güvensizlikle mi bulaşır?. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(2), 47-57.
- Robinson, S. L., & Wolfe Morrison, E. (2000). The development of psychological contract breach and violation: A longitudinal study. *Journal of Organizational Behavior*, 21(5), 525-546.
- Robinson, S. L. (1996). Trust and breach of the psychological contract. *Administrative Science Quarterly*, 574-599.
- Robinson, S. L., & Morrison, E. W. (1995). Psychological contracts and OCB: The effect of unfulfilled obligations on civic virtue behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 16(3), 289-298.
- Robinson, S. L., Kraatz, M. S., & Rousseau, D. M. (1994). Changing obligations and the psychological contract: A longitudinal study. *Academy of Management Journal*, 37(1), 137-152.
- Robinson, S. L., & Rousseau, D. M. (1994). Violating the psychological contract: Not the exception but the norm. *Journal of Organizational Behavior*, 15(3), 245-259.
- Rousseau, D. (1995). *Psychological contracts in organizations: Understanding written and unwritten agreements*. Sage publications.
- Rousseau, D. M. (1989). Psychological and implied contracts in organizations. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 2(2), 121-139.
- Sarikaya, M., & Bayrak Kök, S. (2017). The relationship between psychological contract breach and organizational cynicism, *European Scientific Journal*, 13(10), 125-142.
- Turnley, W. H., & Feldman, D. C. (2000). Re-examining the effects of psychological contract violations: unmet expectations and job dissatisfaction as mediators. *Journal of Organizational Behavior*, 21(1), 25-42.
- Üçok, D., & Torun, A. (2014). Tükenmişliği etkileyen olumsuz tutum ve beklentiler: Sinik tutum ve psikolojik sözleşme ihlali algısı üzerine bir araştırma. *Ataturk University Journal of Economics & Administrative Sciences*, 28(1), 231-250.
- Walker, A., & Hutton, D. M. (2006). The application of the psychological contract to workplace safety. *Journal of Safety Research*, 37(5), 433-441.
- Whitener, E. M., Brodt, S. E., Korsgaard, M. A., & Werner, J. M. (1998). Managers as initiators of trust: An exchange relationship framework for understanding managerial trustworthy behavior. *Academy of Management Review*, 23(3), 513-530.
- Yıldırım, M. (2014). *Psikolojik sözleşme ihlallerinin örgütsel güven ve örgütsel sinizm ile ilişkisi: Otel işletmeleri üzerine bir araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi.